1. Serviços

Fundado em 1828, o Bureau Veritas (BV) é uma organização multinacional cujos serviços abrangem a classificação, verificação e inspecção de navios, aviões, materiais e equipamentos, veículos, maquinaria e todo o tipo de estruturas e sistemas incluíndo construção e demais actividade de engenharia civil. O Bureau Veritas está igualmente envolvida na Certificação de produtos, serviços, e sistemas e pessoas, através da actuação do Bureau Veritas Certification.

O Bureau Veritas Certification disponibiliza uma vasta gama de serviços, entre os quais a Certificação de Produto/Serviço.

A Certificação de Produtos/Serviço é um processo de avaliação da conformidade efectuada por uma entidade independente, imparcial e reconhecida (Organismo de Certificação) que comprova a conformidade do produto com os requisitos definidos em normas ou especificações técnicas.

2. Processo de Avaliação

Quer para a Certificação de Produto, quer para a Certificação do Serviço, o Bureau Veritas Certification após o contacto de uma entidade, envia o respectivo pedido de cotação de modo a recolher as informações necessárias, permitindo a elaboração de uma proposta/contrato para o serviço solicitado.

Após a adjudicação do serviço, o Bureau Veritas Certification solicita à Empresa o envio de um conjunto de documentação, de modo a poder preparar a auditoria, assim como o respectivo plano.

NOTA(1): É essencial que a Empresa com os produtos/serviços a certificar mantenha um registo de todas as reclamações relativas aos produtos/serviços abrangidos pela certificação e acções correctivas relativas ao Sistema de Gestão e Produtos. Deve ainda informar o Bureau Veritas Certification sobre tais situações sempre que solicitado.

NOTA(2): A Empresa deverá igualmente manter um procedimento, de modo a deixar claro, aos seus clientes que "Itens Comercializados", não controlados, não serão abrangidos pelo resultante Certificado de Conformidade Bureau Veritas Certification.

NOTA(3): A Empresa deverá manter um procedimento para o Controlo da documentação de todas as Normas, Códigos e Requisitos Mandatórios apropriados.

NOTA(4): No âmbito da Certificação de acordo com a NP 4413 o Bureau Veritas Certification considera que uma Empresa não reúne os requisitos necessários para a certificação se suceder qualquer uma das duas situações:
- A Empresa não possuir os equipamentos listados na norma de refª;
- A subcontratação das actividades não for assumida de uma forma pontual, ou seja, recorra sistematicamente à subcontratação do serviço prestado;
- A Empresa não possuir infra-estruturas fixas permanentes e com uma área total inferior a 50 m2.

3. Ensaios e Auditoria

A avaliação da conformidade de um produto/serviço, com vista à emissão de um Certificado de Conformidade para a utilização de marca de produto certificado Bureau Veritas Certification, é realizada em duas etapas:

- Ensaios Tipo (só produto)
- Auditoria

Para a certificação de produto, antes de qualquer avaliação na empresa, o Bureau Veritas Certification estabelecerá com a entidade o plano de ensaios e a forma de recolha das amostras, de acordo com o procedimento específico para cada produto.

Os ensaios aos produtos em avaliação de conformidade serão efectuados em laboratórios devidamente seleccionados e aprovados, de acordo com os procedimentos Bureau Veritas Certification.

Durante a auditoria a Equipa Auditora (ou próprio Laboratório) recolherá as amostras de acordo com o plano de ensaios, que serão identificadas e enviadas para o laboratório seleccionado. Caso sejam detectados resultados não conformes a Organização tem 90 dias para implementar um plano de acções. Será efectuada uma segunda recolha de amostras e voltada a ensaiar a característica não conforme..

4. Marca de Produto / Serviço Certificado

Após um processo de avaliação bem sucedido, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá o respectivo Certificado de Conformidade do Produto/Serviço.

A Empresa deverá colocar, a marca de Produto Certificado nos produtos ou numa etiqueta directamente anexada, em local visível, e deverá colocar a marca de Serviço Certificado na documentação relacionada com a prestação do serviço.

Para o Produto/Serviço Certificado é ainda aplicado:
A reprodução e uso do(s) Certificado(s) e marca(s) o(s) qual(ais) o Bureau Veritas Certification é obrigado a

controlar em conformidade com requisitos especificados, sendo os aspectos essenciais os seguintes:

- a marca deverá ser reproduzida na sua totalidade, incluindo todas as "linhas de margem", tamanho ou cor razoáveis, de acordo com o **Manual de Utilização da Marca de Certificação do Bureau Veritas Certification (SF127).**

- não deverão ser utilizados de maneira a que possam representar incorrectamente o âmbito da Certificação atribuído.

Exº de marcas de serviços certificados:

5. Validade do Certificado

O Certificado de Conformidade é válido por um período de três anos a partir da data de emissão.

6. Acompanhamento

O acompanhamento da conformidade dos Produtos/Serviços Certificados é efectuado através de Auditorias de Acompanhamento, conforme descrito na proposta de certificação.

Para a Certificação de Produtos, o Bureau Veritas Certification estabelecerá ainda um plano de controlo anual para a realização de ensaios aleatórios de amostras.

7. Divulgação

O Bureau Veritas Certification disponibiliza, sempre que solicitado, uma lista dos certificados de conformidade emitidos e válidos.

8 - Suspensão e Cancelamento da Certificação

O Bureau Veritas Certification reserva o direito de suspender ou cancelar o Certificado de Conformidade em qualquer altura durante o período de três anos de Certificação.

A Certificação pode ser suspensa ou cancelada em conformidade com o procedimento de Suspensão, Cancelamento ou Redução do Âmbito da Certificação do Requisitos Gerais Bureau Veritas Certification, estando disponível uma cópia caso seja solicitada. A suspensão ou cancelamento da certificação podem ocorrer se, por exemplo:

- a Organização não completar as acções correctivas durante o período acordado.
- houver não conformidades sistemáticas com a norma de referência.
- houver um indiscriminado mau uso da marca Bureau Veritas Certification.
- não houver o cumprimento dos requisitos financeiros do Acordo estabelecido com o Bureau Veritas Certification ou
- algum modo trouxer ou possa levar o Bureau Veritas Certification a incorrer em descrédito.

O Bureau Veritas Certification fará tudo o que seja possível para permitir que a Organização tome as acções correctivas apropriadas, mas caso esta não o consiga fazer num prazo razoável, a Certificação pode ser suspensa até um período de 3 meses. Concluído este período a certificação será concedida se a Organização não demonstrar ter resolvido a situação que originou a suspensão.
Durante o período de Suspensão e após o cancelamento da mesma, a Organização está inibida de fazer qualquer referência à certificação concedida pelo Bureau Veritas Certification. Quando a certificação é cancelada, a Organização deverá devolver ao Bureau Veritas Certification, todos os originais dos certificados emitidos.

9 - Recursos

Caso a Organização deseje recorrer contra as decisões do Bureau Veritas Certification tendo em conta o seguinte:

- Recusa em aceitar a Candidatura de uma Organização para Certificação;
- Falha em recomendar a Certificação;
- Suspensão, retirada ou cancelamento de um Certificado de Conformidade;
- Um apelo de uma terceira parte contra a decisão de atribuir Certificação.

A Organização deverá fazê-lo de acordo com o procedimento Bureau Veritas Certification "Procedimento Geral de Reclamações e Recursos", podendo uma cópia ser fornecida caso seja solicitada.

10 - Reclamações

O Bureau Veritas Certification tem um sistema de análise e tratamento de reclamações que contemplam reclamações relativas ao serviço ou produto fornecido por ele, como também reclamações dirigidas ao "objecto da certificação (sistemas, produtos, etc.) As reclamações são abertas a qualquer entidade (Organização certificada, partes interessadas no objecto da certificação).

Na sequência da análise de reclamações, o Bureau Veritas Certification reserva-se no direito de desencadear as investigações consideradas necessárias na Organização (incluindo a possibilidade de fazer uma auditoria especial) e

de lhe facturar o tempo dispendido de acordo com o tarifário em vigor.

O “Procedimento Geral de Reclamações e Recursos” será fornecido às Organizações quando solicitado.

11 - Confidencialidade

Exceptuando o exigido pela Lei Nacional, e pelas pertinentes Autoridades de Acreditação, o Bureau Veritas Certification tratará como estritamente confidencial, não revelando a terceira parte sem a prévia autorização escrita da Organização, qualquer informação que seja partilhada pelos seus empregados ou agentes no decurso da Auditoria ou Certificação do Serviço/Produto da Organização.

O Bureau Veritas Certification tem procedimentos para controlar eventuais conflitos de interesses que possam existir entre elementos da equipa auditora e a Organização a auditar informando, no entanto, esta última das ligações profissionais actuais dos nossos auditores.

A Organização poderá contestar um ou mais elementos da equipa auditora apenas com base, devidamente documentada ao Bureau Veritas Certification em aspectos de conflito de interesses ou deficiente prestação de serviço por parte desse(s) elemento(s).

Se a equipa auditora necessitar de integrar uma equipa da entidade acreditadora por questões ligadas à acreditação do Bureau Veritas Certification, a Organização deverá providenciar acesso a instalações e informação a esta equipa a menos que exista também situação idêntica à mencionada no parágrafo anterior. Quaisquer custos relativos à ida e permanência da equipa auditora de entidades de acreditação junto de equipas do Bureau Veritas Certification serão da responsabilidade do Bureau Veritas Certification.